

Kader voor beoordeling deposito's

Inzicht in de manier waarop de AFM deposito's beoordeelt



Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-) professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Productkenmerken in het belang van de klant	5
1.1. <i>Boeteberekening bij vroegtijdige beëindiging deposito</i>	5
1.2. <i>Mogelijkheid vroegtijdige beëindiging deposito bij onvoorziene, impactvolle gebeurtenissen</i>	6
1.3. <i>Informatieverstrekking bij vrijkomen saldo</i>	7
1.4. <i>Standaardkeuze bij vrijkomen saldo</i>	7
1.5. <i>Afbakening van de doelgroep</i>	8

Inleiding

De AFM heeft in 2014 een verkenning gedaan naar deposito's. Dit document beschrijft de resultaten van deze verkenning en geeft aanbieders van deposito's handvatten voor het beoordelen van het productaanbod. Met het toezicht op producten en productontwikkelingsprocessen beoogt de AFM het zelfkritisch vermogen van aanbieders tijdens de productontwikkeling, productgoedkeuring en productevaluatie te ondersteunen en waar nodig te verscherpen.

De AFM publiceert dit beoordelingskader voor deposito's zodat ondernemingen die deposito's aanbieden, adviseren, bemiddelen of vergelijken hier kennis van kunnen nemen. De AFM verwacht dat marktpartijen deze kennis gebruiken om zo nodig productvoorwaarden opnieuw te beoordelen, bepaalde onderwerpen te benadrukken in het adviesproces of vergelijkingen te verduidelijken.

De AFM wil met dit document nadrukkelijk niet bepalen hoe een deposito er inhoudelijk uit dient te zien, te meer omdat dit sterk afhankelijk is van de gekozen doelgroep van het product.

Opzet en reikwijdte verkenning

In de verkenning zijn 19 deposito's van 18 aanbieders onderzocht. Deze producten zijn onderzocht op basis van openbare informatie die over deze producten beschikbaar was. Dit betrof voornamelijk informatie op de website van de aanbieder over de werking van het product en de productvoorwaarden. De doelstelling van de AFM was daarbij te onderzoeken in hoeverre de productkenmerken op een evenwichtige manier rekening houden met de belangen van de klant.

Op basis van de verkenning heeft de AFM geconcludeerd dat er een aantal aandachtspunten zijn bij de productvoorwaarden van deposito's. Dit zijn voorwaarden waarmee aanbieders het belang van de klant meer centraal kunnen stellen. De aandachtspunten uit de verkenning zijn in het reguliere toezicht eerder met enkele ondernemingen besproken, bijvoorbeeld bij het Klantbelang Dashboard. Door publicatie van dit beoordelingskader kunnen alle aanbieders in de markt hier kennis van nemen.

De AFM heeft binnen de verkenning geen oordeel geformuleerd over de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de productvoorwaarden of overige informatieverstrekking over het product (behalve bij het aflopen van het deposito). Begrijpelijke en duidelijke informatieverstrekking is wel van belang om de consument in staat te stellen de productvoorwaarden te begrijpen, zodat deze weet wat hij aanschaft. Daarom zouden aanbieders bij een (her)beoordeling van hun deposito ook voor zichzelf moeten nagaan of de productvoorwaarden voldoende begrijpelijk en duidelijk zijn.

1. Productkenmerken in het belang van de klant

Bij het beoordelen van een product of productcategorie zijn voor de AFM vier hoofdvragen van belang. Dit zijn de volgende vragen:

Kostenefficiëntie: biedt het product waar voor haar geld?

Nut: geeft het product invulling aan een gefundeerde behoefte van de doelgroep?

Veiligheid: doet het product wat het beoogt in allerlei omstandigheden en is de uitkomst dan acceptabel voor de doelgroep?

Begrijpelijkheid: is het product niet onnodig ingewikkeld en kan de klant de kwaliteit en passendheid ervan goed beoordelen?

In deze rapportage worden productvoorwaarden van deposito's beschreven die raken aan het 'nut', de 'veiligheid' en de 'begrijpelijkheid' van deze producten. Er is geen aanleiding geweest om in de verkenning aandacht te besteden aan de hoogte van de rentevergoeding. Het onderwerp 'kostenefficiëntie' wordt daarom niet behandeld. Per onderdeel wordt aangegeven aan welke hoofdvraag het gerelateerd is.

1.1. Boeteberekening bij vroegtijdige beëindiging deposito

Het belangrijkste kenmerk van deposito's is dat het saldo vaststaat voor een bepaalde (vooraf afgesproken) looptijd. Voor deze extra zekerheid voor de bank ten opzichte van een vrij opneembare spaarrekening vergoedt de bank meestal een hogere rente. De bank maakt kosten wanneer het geld voor het einde van de afgesproken looptijd wordt opgenomen door de klant, daarom moet er voor de klant een drempel bestaan om het saldo van het deposito voor die tijd op te nemen. Deze drempel bestaat doorgaans uit een boete die in rekening wordt gebracht wanneer een klant vroegtijdig een deposito beëindigt.

Beoordelingskader boeteberekening

De AFM vindt het van belang dat deze boete in verhouding staat tot de werkelijke kosten voor de bank en de mogelijke opbrengsten voor de klant (bij het oversluiten van zijn deposito). Hierbij wordt in ieder geval rekening gehouden met marktomstandigheden (rentestanden) en de resterende looptijd van het deposito. De netto contante waarde-berekening¹ is hier een goed voorbeeld van.

Wanneer er administratiekosten in rekening worden gebracht zouden deze ook in verhouding tot de daadwerkelijk gemaakte kosten moeten staan. Een vast bedrag of een percentage met een redelijk maximum is daarbij het meest passend.

Ten slotte vindt de AFM het wenselijk dat de klant niet onevenredig wordt benadeeld bij het bepalen van de referentierente (de rente behorend bij een deposito voor de resterende looptijd) die in de berekening gebruikt wordt, bijvoorbeeld door een afronding die altijd nadelig is voor de klant. Een voorbeeld hiervan is dat een

¹ Een netto contante waarde-berekening is de volgende berekening: Per jaar van de resterende looptijd betaalt een klant de referentierente (de rente behorend bij een deposito voor de resterende looptijd) minus de rente die een klant ontvangt op zijn huidige deposito, vermenigvuldigd met het ingelegde bedrag. Dit bedrag wordt contant gemaakt (tegen de referentierente) naar nu.

resterende looptijd waarbij geen corresponderende depositorente beschikbaar is (bijvoorbeeld bij 2 jaar en 3 maanden), de resterende looptijd altijd naar boven wordt afgerond. Dit is in het nadeel van de klant.

Deze productvoorwaarden dragen vooral bij aan de 'veiligheid' van het product. Een boete die in verhouding staat tot de werkelijke kosten voor de bank en de mogelijke opbrengsten voor de klant levert een product op waarvan de uitkomst voor de klant acceptabel is.

Resultaten verkenning

Uit de verkenning blijkt dat bij bijna alle boeteberekeningen (18 van de 19) rekening wordt gehouden met de resterende looptijd van het deposito, maar bij 14 van deze deposito's wordt de resterende looptijd op een voor de klant nadelige manier afgerond. Ook wordt bij de meeste van de onderzochte deposito's (13 van de 19) in de boeteberekening geen rekening gehouden met de rentestanden op dat moment. De AFM is van mening dat in deze gevallen de boete niet in verhouding staat tot de werkelijke kosten voor de bank en de mogelijke opbrengsten voor de klant.

1.2. Mogelijkheid vroegtijdige beëindiging deposito bij onvoorziene, impactvolle gebeurtenissen

Zoals in de vorige paragraaf beschreven is een belangrijk kenmerk van een deposito dat er voor de klant een drempel bestaat om voor het einde van de looptijd het saldo op te nemen. Er kunnen zich echter impactvolle situaties voordoen in het leven van een klant die een klant vooraf niet heeft kunnen voorzien. In dit soort situaties kan het voor een klant belangrijk zijn om over het saldo van zijn deposito te kunnen beschikken.

Beoordelingskader beëindiging bij onvoorziene en impactvolle gebeurtenissen

De AFM vindt het wenselijk dat er, bij onvoorziene en impactvolle gebeurtenissen, voor de klant geen onnodig hoge drempel is om over zijn of haar geld te beschikken. Onder gebeurtenissen die zowel onvoorzien als impactvol zijn verstaat de AFM in ieder geval overlijden, schuldsanering, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid van (een van) de rekeninghouder(s). Een klant ervaart in ieder geval geen drempel wanneer de bank in deze situaties geen boete berekent voor het opnemen van (een deel van) het saldo. Een andere mogelijkheid is om de boete die in reguliere omstandigheden wordt berekend bij vroegtijdig opnemen van het deposito te maximaleren, bijvoorbeeld tot maximaal de rente die de klant over de looptijd van het deposito heeft verdiend. Ook is van belang dat de periode na het plaatsvinden van de gebeurtenis waarin de klant van de gunstigere voorwaarden gebruik kan maken niet te kort is.

Het draagt bij aan de 'veiligheid' van een product wanneer er voor een klant geen onnodig hoge drempel is om over het saldo te beschikken in het geval van een onvoorziene impactvolle gebeurtenis. Het zorgt ervoor dat ook in uitzonderlijke situaties de uitkomst van het product acceptabel is voor de klant.

Resultaten verkenning

Uit de verkenning blijkt dat bij alle deposito's de mogelijkheid wordt geboden om het deposito boetevrij op te nemen bij het overlijden van de rekeninghouder. De meeste deposito's bieden daarnaast nog de mogelijkheid om in één of twee andere situaties

boetevrij het saldo op te nemen. Slechts twee deposito's bieden de mogelijkheid in alle vier eerder genoemde gebeurtenissen (overlijden, schuldsanering, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid) (een deel van) het saldo boetevrij op te nemen.

1.3. Informatieverstrekking bij vrijkomen saldo

Aan het einde van de looptijd van een deposito ontstaat er een keuzemoment voor de klant over wat hij met het vrijvallende saldo wil doen. Mogelijke opties zijn het verlengen van het deposito, het geld op een vrij opneembare spaarrekening laten staan of het geld opnemen voor een aankoop. Het helpt de klant wanneer hij tijdig door de aanbieder wordt gewezen op de mogelijkheden die hij heeft.

Beoordelingskader informatieverstrekking bij vrijkomen saldo

De AFM vindt het van belang dat de bank de klant tijdig en indien nodig meermaals informeert over het vrijvallen van het deposito. Hierbij is van belang dat een klant wordt geïnformeerd over wat hij met het vrijgekomen geld kan doen en/of hoe hij zich daarover kan laten voorlichten.

Dit draagt bij aan de 'begrijpelijkheid' van het product. Een klant wordt namelijk in staat gesteld op basis van deze informatie een geïnformeerde keuze te maken over de manier waarop hij met zijn product wil omgaan.

Resultaten verkenning

Uit de verkenning blijkt bij twee deposito's niet dat de aanbieder het saldo bij het aflopen van het deposito op een vrij toegankelijke rekening stort of het geld tegen een variabele rente op het deposito laat staan (zie ook paragraaf 1.4). Voor deze deposito's is het extra van belang dat de klant tijdig en duidelijk wordt geïnformeerd over zijn mogelijkheden na het aflopen van het deposito. In de openbare informatie van deze deposito's is niet opgenomen op welke wijze klanten aan het einde van de looptijd worden geïnformeerd over het aflopen van hun deposito. Omdat in de verkenning alleen gebruik is gemaakt van openbare informatie, is onbekend of deze aanbieders de klant tijdig en duidelijk informeren over de keuze die gemaakt moet worden.

1.4. Standaardkeuze bij vrijkomen saldo

Het kan voorkomen dat een klant niet reageert op communicatie van de aanbieder bij het vrijvallen van zijn saldo. De aanbieder zal dan een keuze moeten maken wat zij doet met het vrijvallende saldo.

Beoordelingskader standaardkeuze bij vrijkomen saldo

De AFM vindt het belangrijk dat wanneer de klant niet (tijdig) reageert op communicatie van de aanbieder, dit niet betekent dat de klant hier op lange termijn nadelige effecten van ondervindt. Daarom vindt de AFM het niet wenselijk wanneer een deposito automatisch voor dezelfde looptijd wordt verlengd. Dit kan namelijk betekenen dat een klant vastzit aan een deposito dat hij niet gewenst heeft. Een geschikter alternatief is het saldo automatisch te storten op een vrij toegankelijke tegenrekening of het geld tegen een variabele rente op het deposito te laten staan.

Ook het inrichten van een passende standaardkeuze draagt bij aan de 'veiligheid' van het product, omdat het ervoor zorgt dat de uitkomst van de situatie acceptabel is voor de klant.

Resultaten verkenning

In het merendeel van de deposito's (17 van de 19) wordt het saldo bij het aflopen van het deposito op een vrij toegankelijke rekening gestort of blijft het geld tegen een variabele rente op het deposito staan. Eén deposito wordt altijd automatisch verlengd. De klant moet de bank in dit geval schriftelijk informeren wanneer hij dat niet wil. In één geval is niet bekend wat de bank doet met het vrijvallende saldo aan het einde van de looptijd.

1.5. Afbakening van de doelgroep

De beschrijving van de doelgroep maakt duidelijk wat de doelstelling van het product is en voor welke doelgroep het product geschikt is.

Beoordelingskader afbakening doelgroep

Bij de ontwikkeling van financiële producten vindt de AFM het belangrijk dat aan de basis hiervan een goed afgebakende doelgroep ligt. Een duidelijke doelgroep ondersteunt de aanbieder bij het opstellen van productvoorwaarden, het bepalen van het meest geschikte distributiekanaal, het opstellen van passende communicatie richting de klant en de evaluatie van het product. Daarnaast ondersteunt een duidelijke doelgroep adviseurs en bemiddelaars bij de passende advisering van het product, en de klant bij het beantwoorden van de vraag of het product voor hem geschikt is.

Onderdeel daarvan is dat ook wordt bepaald welke doelgroep ongeschikt is voor het product. Wanneer het product specifieke kenmerken bevat wordt dit nog belangrijker. Specifieke kenmerken maken de doelgroep immers vaak nauwer waardoor het product voor bepaalde consumenten minder geschikt kan zijn.

De AFM heeft de volgende aandachtspunten geformuleerd voor de doelgroepomschrijving van deposito's:

- Is de doelgroepomschrijving voldoende specifiek?
- Wordt rekening gehouden met verschillen binnen de doelgroep op basis van kenmerken en eigenschappen van deze doelgroep?
- Wordt in de doelgroepomschrijving onderscheid gemaakt tussen deposito's met verschillende looptijden?
- Wordt in de doelgroepomschrijving voldoende rekening gehouden met het geboden rentepercentage per looptijd en de hoogte hiervan ten opzichte van de rente op vrij opneembare spaarproducten?

Een goede afbakening van de doelgroep zorgt ervoor dat het product wordt verkocht aan consumenten die baat hebben bij het product. Daarom vergroot een goede afbakening direct het 'nut' van het product, namelijk dat het product invulling geeft aan een behoefte van de doelgroep.

Resultaten verkenning

In de informatie op de websites van aanbieders wordt door de meeste aanbieders aandacht besteed aan de doelgroep van de deposito's. De AFM concludeert daarbij dat er grote verschillen zijn in de manier waarop op de websites van aanbieders de

doelgroep wordt omschreven. Sommige aanbieders richten zich hierbij puur op een omschrijving van de groep klanten die toegang heeft tot het product zoals 'particuliere klanten' en 'zakelijke klanten'. Andere aanbieders beschrijven specifiek voor welke type klant het deposito geschikt is en gaan hierbij in op specifieke kenmerken van dit product of vergelijken de kenmerken van het deposito met die van andere spaarproducten. Hoe specifiek de doelgroepomschrijving in de openbare informatie is, hoe beter de aanbieder kan borgen dat alleen klanten het product aanschaffen waarvoor het passend is.

Autoriteit Financiële Markten
T + 020 797 2000 | F +020 797 3800
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst in deze rapportage is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen - zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst - ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze rapportage.

Amsterdam, april 2015